

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A BANCO
FALABELLA**

VISTOS:

1) Lo dispuesto en los artículos 3 N°8, 5, 20 N°4, 36, 38, 39, 52 y 54 a 57 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“**DL N°3.538**”); en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°2.684 de 2026; en los Decretos Supremos de Hacienda N°266 de 2026; N°325 de 2026; N°1.430 de 2020; y N°1.500 de 2023.

2) Lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias.

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS

Esta Comisión para el Mercado Financiero (“**CMF**” o “**Comisión**”) revisó el cumplimiento del artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias y consulta al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos (“**RNDPA**”). En este proceso se recopilieron los siguientes antecedentes:

1. Oficio Ordinario N°223.032 de 20 de noviembre de 2025, por medio del cual la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (“**DGSCM**”) informó a la Unidad de Investigación de un proceso de fiscalización por infracción al artículo 28 de la Ley N°14.908 por parte de Banco Falabella. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:

1.1. Oficio Ordinario N°106.541, de 9 de junio de 2025, por medio del cual la CMF solicitó a Banco Falabella que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2024, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N°14.908.



1.2. Respuesta al Oficio Ordinario N°106.541, de 23 de junio de 2025, por medio de la cual, Banco Falabella adjuntó la información requerida.

1.3. Oficio Ordinario N°125.823, de 11 de julio de 2025, por medio del cual la CMF solicitó a Banco Falabella que informara si 5 operaciones fueron otorgadas a deudores con inscripción vigente en el RNDPA.

1.4. Respuesta al Oficio Ordinario N°125.823, de 22 de agosto de 2025, por medio de la cual, Banco Falabella adjuntó la información requerida.

2. Oficio Reservado UI N°1.500/2025 de 12 de diciembre de 2025, por medio del cual la Unidad de Investigación solicitó a Banco Falabella, informar si a esa fecha realizó el pago del monto que debió retener en virtud de la Ley N° 14.908 respecto de las 5 operaciones antes indicadas.

3. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.500/2025, de 18 de diciembre de 2025, por medio de la cual Banco Falabella informó sobre el pago de una operación adjuntando comprobante, y respecto del resto informó que al momento de revisar el sistema ya no presentaban deuda.

4. Oficio Reservado UI N° 211/2026, de 26 de febrero de 2026, por medio de la cual la Unidad de Investigación formuló un Requerimiento de Procedimiento Simplificado a Banco Falabella.

5. Respuesta a Oficio Reservado UI N° 211/2026, de 4 de marzo de 2026, por medio de la que Banco Falabella, admitió responsabilidad en los hechos comunicados.

II. NORMATIVA APLICABLE

1. Incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908, sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, que disponen:

“Retención en las operaciones de crédito de dinero. Todo proveedor de servicios financieros que al celebrar con una persona natural una operación de crédito de dinero, entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, para que sea restituida en cuotas periódicas, a excepción de los productos financieros con créditos disponibles o créditos rotativos, estará obligado a consultar, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23, si el solicitante se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos.

Si el solicitante de una operación de crédito tiene inscripción vigente en el Registro, el proveedor de servicios financieros estará obligado a retener el equivalente al cincuenta por ciento del crédito o un monto inferior si éste es suficiente para solucionar el total de los alimentos



adeudados y pagar dicha suma al alimentario a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria inscrita en el Registro”.

2. Incisos sexto al décimo del artículo 28 de la Ley N° 14.908, sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, que disponen:

“El proveedor de servicios financieros que celebre una operación de crédito de dinero señalada en este artículo y omitiera consultar si el solicitante de la operación se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos o bien omitiera los deberes de retención y pago, incurrirá en multa, a beneficio fiscal, equivalente al doble de la cantidad que debió retener y pagar al alimentario. (...)

A la Comisión para el Mercado Financiero le corresponderá supervisar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los incisos primero y segundo, cuando la entidad con la cual se celebre la respectiva operación de crédito de dinero sea de aquellas fiscalizadas por la Comisión en virtud del decreto con fuerza de ley N°3, del Ministerio de Hacienda, de 1997, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican; del decreto con fuerza de ley N°5, del Ministerio de Economía, de 2003, que fija texto refundido, concordado y sistematizado de la Ley General de Cooperativas; o del decreto con fuerza de ley N°251, del Ministerio de Hacienda, de 1931, de Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio. En caso de que fuere procedente, también le corresponderá aplicar las multas hasta los montos señalados en el inciso anterior, previa tramitación del procedimiento simplificado establecido en el párrafo 3 del Título IV del decreto ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero.

Para efectos de lo establecido en el inciso anterior, la Comisión para el Mercado Financiero dispondrá de todas las facultades que le confiere el artículo 5 del decreto ley N°3.538. Especialmente, podrá establecer los términos de las obligaciones de consulta y retención a los que se refiere el inciso primero y segundo de este artículo mediante el ejercicio de las facultades consagradas en los numerales 1 y 2 del referido artículo 5 del decreto ley N°3.538.

Respecto de las decisiones que adopte la Comisión para el Mercado Financiero en ejercicio de estas atribuciones sólo procederán los recursos administrativos y judiciales contemplados en el Título V del decreto ley N°3.538. Asimismo, las decisiones que la Comisión para el Mercado Financiero adopte en esta materia deberán ser tenidas en cuenta por los Tribunales de Familia al aplicar la presente ley.

Para el cumplimiento de lo señalado en los incisos séptimo, octavo y noveno anteriores, el Servicio de Registro Civil e Identificación deberá dar acceso permanente a la Comisión para el Mercado Financiero de toda la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos.”



III. INFRACCIONES AL ARTÍCULO 28 DE LA LEY

N°14.908

1. Durante los meses de junio, agosto, octubre y noviembre, todos de 2024, **Banco Falabella**, RUT N° 96.509.660-4, ejecutó operaciones de crédito de dinero superiores a 50 UF consistentes en el otorgamiento de crédito de consumo en cuotas a personas que fueron identificadas como deudores de alimentos. El detalle de los casos es el siguiente:

OP	Fecha de la operación	Monto bruto de la operación (\$)	Monto deuda informado RNDPA			Valor UF a la fecha OP (\$)	Monto que debió retener (\$)	Monto que debió retener en UF
			(\$)	UTM	Total (\$)			
1	19-06-2024	2.052.019	8.016.705	121,89	8.016.705	37.530,62	1.026.010	27,34
2	19-08-2024	9.794.320	13.180	0,2	13.180	37.652,66	13.180	0,35
3	30-08-2024	10.427.528	2.321.692	35,23	2.321.692	37.745,97	2.321.692	61,51
4	25-10-2024	3.024.194	3.809.286	57,23	3.809.286	37.964,08	1.512.097	39,83
5	05-11-2024	6.552.419	1.934.211	29,03	1.934.211	37.977,55	1.934.211	50,93

2. De ese modo, **Banco Falabella** conforme al artículo 28 de la Ley N°14.908, debió consultar si el solicitante se encontraba inscrito en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos (“RNDPA”) que lleva el Servicio de Registro Civil e Identificación, para verificar si éste poseía la calidad de deudor de alimentos; en caso de corresponder, retener el 50% del crédito solicitado o un monto inferior suficiente para cubrir la deuda de alimentos; y efectuar el pago de la deuda del solicitante a la cuenta bancaria del alimentario inscrita en el Registro.

3. En el caso de marras, Banco Falabella no efectuó la consulta al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos para revisar si el solicitante poseía la calidad de “deudor de alimentos” y en consecuencia, no realizó la retención de dinero suficiente para el pago de la pensión adeudada, y tampoco efectuó el pago de la deuda del beneficiario del crédito otorgado.

4. **Banco Falabella** argumentó que los 5 casos en cuestión se originaron a partir de un incidente puntual interno.

5. No obstante, más adelante Banco Falabella informó que 4 de los casos fueron revisados de forma posterior al curso de los créditos y en dicho momento ya no presentaban deuda. En el caso de la operación de fecha 30 de agosto de 2024, informó que realizó el pago con fecha 16 de junio de 2025, el que fue inferior al monto que originalmente debió retener de \$2.321.692:

OP	Fecha de la operación	Monto bruto de la operación	Monto retenido	Fecha de pago
1	30-08-2024	10.427.528	749.510	17-06-2025



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-6790-26-53552-Y SGD: 2026060422919

6. En razón de lo anterior, con fecha 26 de febrero de 2026, la Unidad de Investigación emitió el **Oficio Reservado UI N°211/2026**, con un requerimiento de procedimiento simplificado, toda vez que de acuerdo con el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, y lo dispuesto en los artículos 54 a 57 del DL N°3.538, la infracción a la normativa antes citada se someterá a las reglas del procedimiento simplificado.

7. En dicho requerimiento, se señaló a la entidad que, para el caso de admitir por escrito responsabilidad en los hechos, se solicitaría al Consejo de la CMF la imposición de una sanción de **MULTA de UF 359,92**.

8. Con fecha 4 de marzo de 2026, la entidad requerida admitió por escrito su responsabilidad en los hechos materia del requerimiento.



Santiago, 04 de marzo de 2026
GG040/2026

Señor
Andrés Montes Cruz
Fiscal Unidad de Investigación
Comisión para el Mercado Financiero
Presente

Ref.: Oficio Reservado UI N° 211/2026 de 26 de febrero de 2026.

De mi consideración,

En respuesta al Oficio Reservado de la referencia, mediante el cual se ha comunicado al Banco un requerimiento en procedimiento simplificado, cuyo origen sería la infracción de obligaciones establecidas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908, me permito señalar que el Banco acepta expresamente su responsabilidad en los casos que la comunicación indica, para efecto de poder someterse al procedimiento simplificado descrito en el referido Oficio Reservado y a la multa propuesta, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 55 del D.L. 3.538 de 1.980, y demás normativa aplicable.

Sin perjuicio de lo expuesto, para los efectos legales indicados, solamente hacer presente a esa Comisión que los 5 casos en cuestión se originaron a partir de un incidente puntual interno que ya se encuentra completamente solucionado, sobre lo cual no se profundiza en esta comunicación, atendido que se acepta expresamente la responsabilidad.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,

Powered by  Firma electrónica avanzada
MAIA HOJMAN SCHNUR
2026.03.04 16:13:10 -0300

Maia Hojman
Gerente General
Banco Falabella



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6790-26-53552-Y **SGD: 2026060422919**

9. Finalmente, con fecha 31 de marzo de 2026, la Unidad de Investigación emitió el **Oficio Reservado UI N°347**, mediante el que se remite informe final de Procedimiento Simplificado al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, incluyendo el requerimiento formulado, el acto en que consta la admisión de responsabilidad, los antecedentes recabados, su opinión fundada acerca de la configuración de la infracción imputada y la indicación de la sanción que estima procedente aplicar.

IV. DECISIÓN

1. Que, la Ley ha impuesto a determinados organismos e instituciones que, al momento de otorgar créditos a un alimentante inscrito en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, retengan una parte del crédito otorgado, y lo entreguen al alimentario, apuntando a mejorar el sistema de cumplimiento del pago de una pensión de alimentos decretada y adeudada.

En la especie, se ha acreditado que el Investigado actuó en contravención a su deber establecido en el artículo 28 de la Ley N°14.908.

2. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, ha considerado los antecedentes contenidos en este procedimiento, teniendo especialmente presente la admisión por escrito de responsabilidad por los hechos materia del requerimiento, llegando al convencimiento que **Banco Falabella** incurrió en infracción al artículo 28 de la Ley N°14.908, **lo que ha sido acreditado en este procedimiento y reconocido por el infractor.**

3. Que, además de la ponderación de todos los antecedentes incluidos en el Procedimiento Sancionatorio, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido en consideración los parámetros aplicables a este Procedimiento Sancionatorio, especialmente:

3.1. El artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, en el requerimiento de procedimiento simplificado el Fiscal propuso aplicar una multa de UF 359,92.

Luego, la Sección IV del Oficio Reservado UI N°347, mediante el cual el Fiscal de la Unidad de Investigación remite informe final de Procedimiento Simplificado, señala:



*“Teniendo presente lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N° 14.908, los antecedentes recabados, el requerimiento presentado en contra de **Banco Falabella**, y la admisión expresa de responsabilidad por parte de dicho Banco, este Fiscal propone al Consejo de la CMF sancionar a la entidad ya individualizada.*

Al respecto, si bien mediante el Requerimiento en Procedimiento Simplificado se propuso aplicar a Banco Falabella una multa a beneficio fiscal ascendente a 359,92 UF, con posterioridad dicha entidad acreditó que, respecto de la operación de fecha 30 de agosto de 2024, efectuó el pago de la deuda del solicitante del crédito en la cuenta bancaria del alimentario. En atención a dicho antecedente, este Fiscal propone a ese Consejo aplicar a Banco Falabella una multa a beneficio fiscal ascendente a 329,17 UF”.

3.2. La gravedad de la conducta:

La infracción ha de estimarse grave, pues da cuenta de una transgresión a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908, norma que tiene por objeto lograr el pago de las pensiones alimenticias adeudadas.

Asimismo, dispone que determinados organismos e instituciones al momento de otorgar créditos al alimentante que figure en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos consulten, retengan y paguen al alimentario, la deuda por alimentos mediante la retención de una parte del crédito otorgado.

En dicho contexto, el Investigado no dio cumplimiento a los deberes de oportuna consulta, retención y pago, en contravención a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908.

3.3. El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere:

No se ha acreditado que Banco Falabella haya obtenido un beneficio económico con ocasión de la infracción.

3.4. El daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del Mercado Financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción:

El Investigado afectó a los acreedores de pensiones de alimento al no efectuar la consulta y posterior retención dispuesta por la Ley ni enterarles esa suma en la oportunidad correspondiente.



3.5. La participación de los infractores en la misma:

No se ha desvirtuado la participación que cabe a Banco Falabella en las infracciones investigadas.

3.6. El haber sido sancionado previamente por infracciones a las normas sometidas a su fiscalización:

Revisados los archivos de esta Comisión, se registran las siguientes sanciones previas impuestas a **Banco Falabella** en los últimos 5 años:

- **Resolución Exenta N°8.842, de fecha 16 de septiembre de 2024**, que impuso sanción de multa, ascendente a UF 513,48, por infracción a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908.

- **Resolución Exenta N°7.402, de fecha 5 de octubre de 2023**, que impuso sanción de multa, ascendente a UF 1.000, por infracción a los números 2 y 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, artículo 14 de la Ley General de Bancos y artículos 255, 268 y 281 de la Ley N°20.720.

- **Resolución Exenta N° 7.112, de 28 de octubre de 2022**, que impuso sanción de multa, ascendente a UF 253, por infracción al artículo 65 de la Ley General de Bancos, Capítulo 4-2 de la RAN, Capítulo D-2 del Compendio de Normas Contables, y el Título III del Capítulo 3.1 del Compendio de Normas Monetarias y Financieras del Banco Central de Chile.

- **Resolución Exenta N° 4.282, de 8 de julio de 2022**, que impuso sanción de multa, ascendente a UF 721, por infracción al artículo 65 de la Ley General de Bancos, Capítulo 4-2 de la RAN, Capítulo D-2 del Compendio de Normas Contables, y el Título III del Capítulo 3.1 del Compendio de Normas Monetarias y Financieras del Banco Central de Chile.

3.7. La capacidad económica de los infractores:

De acuerdo con la información contenida en el Estado de Situación Financiera de la Investigada a **abril de 2026**, Banco Falabella presentó un patrimonio total de **\$1.105.395.932.232**.

3.8. Las sanciones aplicadas con anterioridad por esta Comisión en similares circunstancias:

De acuerdo con la información que consta a en los archivos de esta Comisión, se han aplicado las siguientes sanciones previas en similares circunstancias:



Resolución	Fecha	Sancionada	Sanción
1174	26.01.2024	BANCO RIPLEY	UF 84,28
1175	26.01.2024	BANCO CONSORCIO	UF 62,78
1177	26.01.2024	BANCO DEL ESTADO DE CHILE	UF 3.684,32
1178	26.01.2024	BANCO SANTANDER-CHILE	UF 1.946,84
4038	03.05.2024	BANCO RIPLEY	UF 138,54
4039	03.05.2024	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE LTDA.	UF 106,72
4041	03.05.2024	COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO S.A.	UF 54,20
4042	03.05.2024	BANCO SANTANDER-CHILE	UF 756,06
4043	03.05.2024	BANCO ITAÚ CHILE	UF 636,16
4044	03.05.2024	BANCO DEL ESTADO DE CHILE	UF 239,50
4045	03.05.2024	BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	UF 33,98
4046	03.05.2024	BANCO DE CHILE	UF 111,48
8788	13.09.2024	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL DETALLISTA LTDA.	UF 298,94
8842	16.09.2024	BANCO FALABELLA	UF 513,48
8845	16.09.2024	COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y SERVICIOS FINANCIEROS AHORROCOP DIEGO PORTALES LIMITADA	UF 138,28
8787	13.09.2024	BANCO CONSORCIO	UF 153,72
1312	30.01.2025	BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	UF 34,57
1686	11.02.2025	BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES	UF 51,12
1685	11.02.2025	BANCO SANTANDER-CHILE	UF 1.099,88
1305	30.01.2025	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL DETALLISTA LIMITADA	UF 58,38
1311	30.01.2025	AUTOFIN S.A.	UF 386,26
1684	11.02.2025	BANCO CONSORCIO	UF 280,54
1307	30.01.2025	SANTANDER CONSUMER FINANCE LIMITADA	UF 252,56
1683	11.02.2025	BANCO ITAÚ CHILE	UF 197,16
4949	20.05.2025	BANCO DE CHILE	UF 617,98

3.9. La colaboración que los infractores hayan prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción:

En este Procedimiento Sancionatorio no se acreditó una colaboración especial del Investigado, que no fuera responder los requerimientos de esta Comisión y del Fiscal a los que legalmente se encuentra obligado.

Sin embargo, se ha considerado que el Investigado efectuó el pago que se ha indicado en el punto 3.1.

4. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°502, de 25 de junio de 2026**, dictó esta Resolución.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6790-26-53552-Y **SGD:** 2026060422919

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO

FINANCIERO RESUELVE:

1. Aplicar a **BANCO FALABELLA** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **329,17 Unidades de Fomento** por infracción a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908.

2. Remítase al sancionado, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.

3. El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N°3.538 de 1980. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del el Formulario N°87. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles", y enviado, además, a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl, para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago, a fin de que ésta efectúe el cobro. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

4. En caso de ser aplicable lo previsto en el Título VII del DL N°3538, díctese la resolución respectiva.

5. Contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N°3.538, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución; y el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del Decreto Ley N°3.538, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o, desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-6790-26-53552-Y SGD: 2026060422919



Catherine Tornel León
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero



Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Beltrán De Ramón Acevedo
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Oswaldo Adasme Donoso
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero

